

A külföldi cserehallgatók egyetemi támogatásának lehetőségei az oktatásturizmus és a nemzetköziesedés tükrében

University support for exchange students – in the context of educational tourism and internationalization

Szerzők: Bifkovichs Bettina¹ – Malota Erzsébet² – Mucsi Attila³

Kutatásunk célja annak a kérdésnek a vizsgálata, hogy a felsőoktatási intézmények hogyan, mi módon segíthetik a csereprogramok keretében hozzájuk érkező külföldi hallgatókat. Áttekintjük a nemzetköziesedés témáját a felsőoktatásra vonatkoztatva, miközben ismertetjük különböző országok egyetemeinek nemzetköziesedési modelljeit. Tartalomelemzés és mélyinterjúk segítségével bemutatjuk a csereprogramokban részt vevő hallgatók támogatásának lehetséges területeit, példákat és jó gyakorlatokat felvonultatva e területeket illetően. Kutatásunkban egy hazai és kilenc külföldi egyetem honlapját térképeztük fel 26 szempont alapján. Emellett a téma átfogóbb vizsgálatához mélyinterjút készítettünk egy hazai felsőoktatási intézmény Erasmus program koordinátorával és egy egyetemi diákszervezet (ESN) vezetőjével.

The aim of our research is to investigate how Higher Education institutions can assist foreign exchange students before and during their exchange programs. The literature of internationalization in relation to Higher Education is reviewed and internationalization models of universities in different countries are presented. By means of content analysis and in-depth interviews, we suggest possibilities for supporting exchange students and offer examples of best practice. Websites of one Hungarian and nine foreign universities are analysed based on 26 criteria. In addition, we conducted in-depth interviews with an Erasmus Program Coordinator at a Hungarian Higher Education institution and a leader of a university student body (ESN) to explore the topic more comprehensively.

Kulcsszavak: oktatásturizmus, külföldi hallgatók, nemzetköziesedés, Erasmus csereprogram.

Keywords: educational tourism, foreign students, internationalization, Erasmus exchange program.

1. Bevezetés

A globalizáció és a nemzetköziesedés fogalma a mindennapi életünkben már régóta jelen van,

melyben az oktatás és a kutatás nagy szereppel bír, ezért mindenképpen érdemes a témakörrel alaposabban foglalkozni. Az egyetemek tevékenységei a világ minden kontinensén határokon átívelőek, a diákok és a kutatók nemzetközi szinten keresik a legjobb oktatási és kutatási lehetőségeket. A felsőoktatási intézmények nemzetközi viszonylatban értékelésre kerülnek, és kiemelkedő tevékenységük révén nemzetközi díjakat nyerhetnek.

A határokon átnyúló oktatás, vagyis a nemzetközivé válás – amelynek következménye a strukturális és kulturális alkalmazkodás – átfogó és világszerte megjelenő, elkerülhetetlen valóság (GUMPORT-SPORN 1999). Az internacionalizáció mindig is a felsőoktatás alapvető jellemzője volt, és

¹ mesterhallgató, Budapesti Corvinus Egyetem, bettik20@gmail.com

² egyetemi docens, Budapesti Corvinus Egyetem, erzsebet.malota@uni-corvinus.hu

³ PhD-hallgató, Budapesti Corvinus Egyetem, attila.mucsi@uni-corvinus.hu

elmondható, hogy a nemzetköziesedés a felsőoktatás egyik legfőbb értékének számít (WANG-GAO 2000), hozzájárul az intézmények versenyképességéhez, és végső soron bevételeik növeléséhez (GYULAVÁRI 2011).

2. Szakirodalmi háttér

2.1. NEMZETKÖZIESEDÉS A FELSŐOKTATÁSBAN

Bár különböző nézetek léteznek a globalizáció és a nemzetközivé válás megkülönböztetésére vonatkozóan, a két fogalom annyira összefonódott, hogy lehetetlen élesen elhatárolni őket egymástól. CURRIE (1998) szerint az egyetemek mindig nemzetközinek számítottak, mind az alkalmazottak és a diákok felvétele során, mind a tanterv kialakításában. Az akadémián belüli globalizáció az összetevők széles körét foglalja magában, beleértve a felsőoktatási intézményeket, az akadémiai területeket, a kutatókat és a diákokat. Ezen komponensek mindegyike eltérő szerepet foglalhat el a felsőoktatási globalizáció meghatározásában (MITCHEL-NIELSEN 2012).

Az egyetemek – nemzetközivé válási folyamaton keresztül történő – adaptálódására vonatkozó kihívások különböző forrásokból származnak (SPORN 1999). Az alkalmazkodást a szervezeti változás és az innováció egy olyan aspektusának tekintik, amely magában foglalja a külső környezetből fakadó változások iránti nyitottságot és az azokra történő reagálást. Egy egyetem esetében is megvonható az a párhuzam, hogy a sikerességet a szervezeti kultúrához kötődő belső tényezők, a külső környezet iránti nyitottság, és az egyes országok nemzeti sajátosságai befolyásolják (GÁTI-KOLOKOS 2012).

Számos nézőpont szerint egyes innovációs folyamatok elindításában, vagy éppen az ehhez kapcsolódó tájékoztatásban, szemléletváltásban az oktató-kutató intézményeknek napjainkban már nemcsak részt kell vállalniuk, hanem húzó szerepet kell betölteniük (NÉMETH 2017, PÉTER 2018, KASZÁS et al. 2015a).

A felsőoktatási intézmények nagy része már kialakított olyan irányelveket, melyek segítségével sikeresen végrehajthatják a nemzetközivé válás komplex folyamatát, továbbá rendelkeznek a támogató infrastruktúra kulcstényezőivel az előrehaladás és a folyamat nyomon követése érdekében (EGRON-POLAK-HUDSON 2014).

A felsőoktatás nemzetközivé válásának számos lehetséges értelmezése létezik. Az egyik értelmezés szerint három aspektust azonosíthatunk: a tanterv nemzetközivé válása, a kutatók és a hallgatók kutatási és oktatási mobilitása, valamint a határo-

kon átívelő technikai segítségnyújtás és együttműködés az oktatásban (HARARI 1994). A felsőoktatási intézményeket tekintve KNIGHT (1999) a nemzetközivé válás definícióját úgy határozza meg, mint a nemzetközivé váló elemek integrálását az oktatás, a kutatás céljaihoz, funkcióihoz és ezek megvalósításához. A nemzetköziesedés megközelítése több oldalról történhet, ennek egyik változata szerint a nemzetközivé válás olyan külföldi diákok toborzását jelenti, akik azért mennek a célsországba, hogy megtapasztalják a fogadó ország kulturális értékeit (JIANG 2008).

Függetlenül attól, hogy milyen megközelítést alkalmaztak a fogalom meghatározására, a nemzetköziesítéssel kapcsolatos általános tevékenységeket a következőkben foglalhatjuk össze (HARMAN 2004):

- a diákok és az alkalmazottak országok közötti mozgása,
- a felsőoktatási tantervek nemzetközivé válása,
- kutatási és oktatási programok nemzetköziesedése,
- a felsőoktatási képzések kétoldalú, regionális és nemzetközi elismerése.

Az európai felsőoktatásról szóló akadémiai írások egyre inkább rávilágítottak arra, hogy a felsőoktatás egy új geopolitikai térben működik, amelyet a globális szegmentáció és a felsőoktatási piacok összekapcsolása alakít ki (MARGINSON 2007). A nemzetközivé válás szükségessége megalapozta például az Erasmus, a Socrates és a Tempus programokat, melyek kiemelt prioritást biztosítottak a hallgatók nemzetközi mobilitásának (SPORN 1999).

A nemzetköziesedés nem csak a fővárosi nagy egyetemek esetében létfonosságú. A közép-kelet-európai vidéki térségekben található, kis- és közepes méretű egyetemek szerepe kiemelkedő az innováció vonatkozásában, de a gazdaságra gyakorolt hatásuk elmarad a fejlettebb országok hasonló adottságú egyetemeitől (ERNSZT et al. 2016). KASZÁS és munkatársai (2015b) szerint egy határtérségben működő felsőoktatási intézmény számára jelentős előrelépést jelenthet a nemzetköziesedés, ami akár versenylőnyhöz is juttathatja ezen intézményeket. Jelentősebb növekedést a nemzetközi jelenlét hordoz magában, komolyabb szakmai fejlődést, kutatói és oktatási kapcsolatokat csak az erős európai mezőnyben lehet biztosítani. Az intézményeknek komolyan el kell gondolkodniuk a határokon átívelő kapcsolatok kialakításán, és az Erasmus programon túli együttműködések megteremtésén (KASZÁS et al. 2015b).

A nemzetközivé válás hallgatók mobilitásának fontosságát BOHN és szerzőtársainak (2002) tanulmánya

mutatja be. A szerzők becslése szerint 2000-ben világszerte 1,8 millió nemzetközi hallgató vett részt a felsőoktatásban, és úgy vélték, hogy a nemzetközi felsőoktatás iránti globális kereslet 2025-re meghaladja a 7 millió helyet. Különösen érdekes volt a szerzők becslése, miszerint a nemzetközi felsőoktatás iránti globális kereslet több mint kétharmada Ázsiából fog származni.

Az Erasmus program célja, hogy a résztvevők fejleszteni tudják kulcskompetenciáikat és készségeiket, ezáltal erősödjön a minőség, az innováció és a nemzetköziesítés az intézményekben, támogatást kapjon a szakpolitikai reformok és az oktatási rendszerek modernizációja, valamint fejlődjön a nyelvtanulás és -tanítás, illetve ezáltal a nyelvi sokszínűség. Magyarországon az Erasmus program megvalósítását a Tempus Közalapítvány koordinálja (TEMPUS KÖZALAPÍTVÁNY 2019).

2.2. A NEMZETKÖZIESEDÉS FORMÁI KÜLÖNBÖZŐ ORSZÁGOKBAN

A nemzetköziesedési stratégiának szerteágazó tevékenységek válhatnak részévé, ezért fontos, hogy az egyetemek komplex stratégiával próbáljanak reagálni a környezeti változásokra. Az

1. táblázatban különféle nemzetköziesedési modelleket mutatunk be.

3. Alkalmazott módszerek

Kutatásunk két oldalról közelítette meg a csereprogramok kérdését. Elsőként azt vizsgáltuk, hogy a csereprogramban részt vevő hallgatók milyen információkkal szembesülnek az egyetemi honlapokon a fogadóegyetemről és az országról. Egy hazai és kilenc külföldi egyetem honlapját térképeztük fel 26 szempont alapján. A honlapok elemzéséhez a tartalomelemzés módszerét választottuk. A tartalomelemzés szisztematikus kódolási és kategorizálási megközelítés, amelyet nagy mennyiségű szöveges információ feltárása-ra használnak, hogy meghatározzák a használt szavak trendjeit és mintázatait, gyakoriságát, kapcsolatát, valamint a kommunikáció felépítését és diskurzusát (POWERS–KNAPP 2006, POPE et al. 2000). MAJOROS (2004) szerint a tartalomelemzés módszere során a szöveget a kutatónak számszerűsíthetővé, mérhetővé és értelmezhetővé kell tennie. A honlapok elemzése során kettős szakértői vizsgálattal meghatároztuk az elemzési szempontokat, melyek rögzítésre kerültek, illetve ha

1. táblázat

Nemzetköziesedési modellek

<p>USA Ellingboe (1998):</p> <ul style="list-style-type: none"> • egyetemi vezetés, • kollégák nemzetközi részvétele, • hallgatók tanulmányi útjainak segítése, • nemzetközi hallgatók, kutatói és vendégkarok integrációja, • közös nemzetközi tantervi egységek. 	<p>Kanada Smith (1991):</p> <ul style="list-style-type: none"> • tantervek felülvizsgálata, • külföldi hallgatók arányának növelése, • csereprogramok számának és típusainak továbbfejlesztése, • sokszínűség és nemzetközi tapasztalatok kihasználása.
<p>Egyesült Királyság Warwick és Moogan (2013):</p> <ul style="list-style-type: none"> • stratégiai irányítás, • szoros kapcsolat a szervezet erőforrásai és a környezete között, • világos kép a szervezeten belüli nemzetköziesedésről, • dolgozókkal való hatékony és kölcsönös kommunikáció, • megfelelő és folyamatos személyzetfejlesztés, • nemzetköziesedés támogatása, • felülvizsgálati rendszer. 	<p>Észak-európai országok Kristensen és Karlsen (2018):</p> <ul style="list-style-type: none"> • új nemzetközi személynzet, • rendszerek és támogatások kezelése és alapítása, • tanácsadás a vezetés számára, • nemzetközi találkozók és látogatások koordinálása és tervezése, • kétoldalú megállapodások, • nemzetközi hallgatók felvétele a képzésekre, • nemzetközi hálózatok és partnerségek koordinálása, • beérkező vendégkutatók, • személyzeti mobilitás, • Erasmus+ program, • hallgatók mobilitása.
<p>Kína Bentao (2011):</p> <ul style="list-style-type: none"> • tehetség gondozás és tanterv, • karok és diákok nemzetközi mobilitása, • tudományos kutatások, • adminisztratív együttműködés. 	<p>Magyarország Budapesti Corvinus Egyetem (2018):</p> <ul style="list-style-type: none"> • a nemzetközi munka szakmai és stratégiai megerősítése, • intenzív és minőségi nemzetközi jelenlét az egyetemen, • hallgatói és oktatói mobilitás, • az egyetem kétnyelvűvé tétele és a nemzetközi munkát segítő szolgáltatások fejlesztése, • nemzetközi munka innováció- és tudásmenedzsmentje.

Forrás: saját szerkesztés Ellingboe (1998), Smith (1991), Warwick–Moogan (2013), Kristensen–Karlsen (2018), Bentao (2011) és a Budapesti Corvinus Egyetem (2018) alapján

megjelent egy újabb változó valamelyik honlap vizsgálatánál, akkor annak mentén kiegészítettük a többi honlap elemzését.

Ezt követően a folyamat két szereplője, a programkoordinátor és az Erasmusos hallgatókat támogató ESN (Erasmus Student Network) diákszervezet meginterjúvolásával példát hozunk arra, hogy egy hazai egyetemen miként segítik a külföldről érkező hallgatókat, és ez hogyan illeszkedik be az egyetem nemzetköziesedési folyamatába.

4. Eredmények

4.1. SEGÍTSÉGNYÚJTÁS A CSEREPROGRAMBAN RÉSZT VEVŐ HALLGATÓK SZÁMÁRA – A HONLAP, MINT AZ EGYETEMRŐL SZÓLÓ INFORMÁCIÓK ELSŐDLEGES FORRÁSA

A külföldi tanulmányútra induló hallgatók különösképpen rászorulnak a segítségre, hiszen egy új, számukra nagyrészt ismeretlen környezetben fognak hosszabb időt eltölteni. Meghatározó számukra, hogy milyen motivációkkal indulnak útnak, és hogy előzetesen milyen információkhoz jutnak hozzá az egyetem honlapján keresztül az egyetem felépítéséről, szolgáltatásairól és a helyi élet sajátosságairól.

Tartalomelemzésünkben tíz egyetem weboldalát vizsgáltuk meg, melyek tartalmát különböző szempontok szerint értékeltük. Magyarországról a Budapesti Corvinus Egyetemet (BCE) választottuk. Külföldről a következő egyetemek szerepelnek az elemzésben (kiválasztásuknál törekedtünk a földrajzi és kulturális sokszínűsége): az Egyesült Államokban található New York University (NYU), a kanadai Queen's University (QU), a kínai Peking University (PU), a norvég University of Bergen (UiB), az angol Cambridge University (CU), a holland Erasmus University Rotterdam (EUR), az afgán Tabesh University (TU), a német Technical University of Munich (TUM) és az indonéz Institut Teknologi Bandung (ITB).

Az elemzési szempontok kialakítása a következőképpen történt. A honlapok felkeresésekor megvizsgáltuk, milyen információkat tüntetnek fel annak érdekében, hogy segítsék a beérkező külföldi hallgatókat. Ezt követően összegeztük a felmerült információkategóriákat, és elemeztük az egyetem oldalát. A honlapokat az egyes szempontok szerint skálakon értékeltük. Az elemzés eredménye a 2. táblázatban került megjelenítésre, míg a 3. táblázat az értékelés metódusát tartalmazza. A honlapok elemzése nehéznek bizonyult, mert több esetben nem strukturáltan, logikusan volt elhelyezve az információ.

2. táblázat

Az egyetemek honlapjainak értékelése

Szempont	BCE	EUR	TU	TUM	ITB	NYU	QU	PU	UiB	UC
egyszerű megtalálni	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2
közlekedés	3	3	1	3	1	3	3	2	3	3
ügyintézés	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
termék	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1
egyetem vezetése	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2
sportlétesítmények	3	3	1	3	1	3	3	2	2	2
diákszervezetek	3	2	1	3	3	2	2	2	3	3
könyvtár	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2
lakhatás	3	3	1	3	2	2	3	3	2	3
vízum	3	2	2	2	2	3	1	3	3	2
egészségügy	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2
havi átlagköltség	3	1	1	3	2	1	1	3	3	1
pénzügyi információk	2	2	1	2	1	2	2	2	3	3
vészhelyzet	3	2	1	2	1	2	2	2	2	2
kultúra	1	3	1	3	1	3	1	1	1	3
étterem, szórakozás	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3
felvételi folyamat	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2
díjak, rangsorok	3	3	1	3	1	1	3	1	3	1
előzetes tennivalók	2	3	1	1	2	2	3	3	3	2
orientációs napok	2	3	1	1	1	3	2	2	3	2
hivatali ügyek	2	3	1	1	1	1	1	2	3	3
parkolás	2	3	1	1	1	2	1	1	2	2
GYIK	2	1	1	3	1	1	1	1	3	2
nevezetességek	3	3	1	1	1	2	2	1	1	2
honlap nyelve	3	2	2	2	2	1	1	2	2	1
esztétika	3	5	3	4	3	5	4	3	5	3

Forrás: saját szerkesztés a tartalomelemzés alapján

A honlapokat egyszerű volt megtalálni, hisz a Google kereső használatával a találatok elején jelentek meg. A találat alatt többször megjelentek főcímek, amelyek a legkeresettebb aloldalakra vezetnek. A weboldalak letisztultak voltak. Fontos kiemelni, hogy a Budapesti Corvinus Egyetem honlapja most fog megújulni, így remélhetőleg sokkal inkább felhasználóbarát és esztétikus lesz.

Az ügyintézés módja, helye és nyitvatartási ideje is fel volt tüntetve a honlapokon, nagymértékben segítve a beérkező és jelenlegi hallgatók tanulmányi problémáinak megoldását. Fontos kiemelni, hogy a beérkező hallgatók az indulás előtt sokszor nincsenek teljesen tisztában a tanulmányi ügyekkel, ezért a telefonos és e-mail elérhetőség megjelenítése kiemelkedő fontossággal bír.

Az egyes szempontok értékelésének módszere

egyszerű megtalálni: a Google az egyetem releváns oldalát az egyetem neve és az „international program” keresőszóval a találatok között 1: nem az első oldalon adja ki, 2: az első oldalon adja ki, 3: a legelső találat releváns
közlekedés: 1: nincs információ, 2: az egyetem közvetlen elérése megtalálható, 3: átfogó képet ad a városi közlekedésről
ügyintézés: 1: nincs információ, 2: a honlap szolgál információkkal, 3: részletes információk
termek: 1: nincs információ, 2: kevés információ, 3: információ az elhelyezkedésről és a felszereltségről is
egyetem vezetése: 1: a szervezeti felépítés nincs feltüntetve a honlapon, 2: feltüntetve, 3: részletesen be is van mutatva
sportlétesítmények: 1: nincs információ, 2: csak az egyetemi létesítmények ténye van az oldalon, 3: több, részletes információ is található a létesítményekről
diákszervezetek: 1: nem jelennek meg a diákszervezetek az oldalon, 2: felsorolás szinten vannak jelen, 3: a felsoroláson kívül további információ is van
könyvtár: 1: nincs információ, 2: van információ, de nem széleskörű, 3: sok információ található
lakhatás: 1: nincs információ, 2: van információ, de inkább felsorolásszerűen, 3: a lakhatással kapcsolatos opciók alaposan ki vannak fejtve
vízum: 1: nincs információ, 2: fel van tüntetve, ha szükség van vízumra, 3: a vízum intézésének kapcsán további információt is nyújt
egészségügy: 1: nincs információ, 2: általános tájékoztató található, 3: akár kijelölt rendelők és patikák is fel vannak tüntetve
havi átlagköltség: 1: nincs információ, 2: általános nagyságrend fel van tüntetve, 3: tételes feltüntetés
pénzügyi információk: 1: nincs információ, 2: felsorolás, 3: bővebb pénzügyi információk
vészhelyzet: 1: nincs információ, 2: megtalálhatóak a vészhelyzet esetén tárcsázandó számok, 3: ezeken kívül további információk vannak feltüntetve
kultúra: 1: nincs információ, 2: a legfontosabb ünnepek fel vannak tüntetve, 3: részletesebb, több információ is elérhető
étterem, szórakozás: 1: nincs információ, 2: fel van tüntetve, 3: részletes, vagy több alternatíva van
felvételi folyamat: 1: nincs információ, 2: a jelentkezési időszak és a szükséges dokumentumok, teendők listája jelen van, 3: részletes tájékoztatás az egész folyamatot illetően
díjak, rangsorok: 1: az egyetemnek nincs ilyen elismerése, vagy nem tünteti fel azt a honlapon, 2: felsorolásszerűen megjelenik az egyik aloldalon, 3: részletes bemutatás keretében kap helyet
előzetes tennivalók: 1: nincs információ, 2: fel vannak tüntetve a tennivalók, 3: bővebb információ segítő instrukciókkal
orientációs napok: 1: nincs információ, 2: kevés információ, 3: részletes információ
hivatali ügyek: 1: nincs információ, 2: a főbb területekhez van információ, 3: részletes információ
parkolás: 1: nincs információ, 2: egy parkolási helyszín meg van adva, 3: többféle alternatíva van feltüntetve
GYIK: 1: nincs ilyen szakasz, 2: van ilyen szakasz, 3: több témakörben is ismertetve vannak a gyakran ismételt kérdések
nevezetességek: 1: nincs információ, 2: csak az egyetem városában található nevezetességek, 3: országos szintű nevezetességek is
honlap nyelve: 1: csak egy nyelven, 2: egy nyelven és angolul, 3: több, mint két nyelven és angolul elérhető a honlap
esztétika: A tartalmi elemek mellett az esztétika és a felhasználói élmény is fontos szempont, ezért ennek értékelése során 5 fokozatú skálát használtunk

Forrás: saját szerkesztés

Az egyetem vezetése, és tágabb értelemben magának az egyetemnek a felépítése is megtekinthető az összes weboldalon. Fontos azt ismerni, hogy pontosan milyen szervezeti egységekből áll az adott felsőoktatási intézmény, hiszen az ügyintézés és az egyetemen elvégzendő tanulmányi és egyéb feladatok ellátása során jó tudni, hogy milyen teendő kinek a hatásköre alá tartozik.

A könyvtár jelenléte, helyszíne és a használatához kapcsolódó információk elengedhetetlenek az egyetemi hallgatók tanulmányainak magas színvonalon történő elvégzéséhez. A könyvtár szolgáltatásai mellett a legtöbb helyen a nyomtatási szolgáltatás is megjelenik. Ez az információ általában a kampusz szolgáltatásainak alpontjában jelenik

meg, ahol a sportolási, parkolási és egyéb szolgáltatások is fel vannak tüntetve.

Végül az a szempont kerül kiemelésre, ami talán a legfontosabb mind közül: a felvételi folyamat. A nemzetközi hallgatók számára elengedhetetlen ezt feltüntetni a honlapon, hiszen sok esetben a tanulmányok előtt nincs alkalmuk odautazni az ügyintézéshez. Lényeges, hogy mindenki időben el tudja kezdeni az ügyintézését, illetve tisztában legyen a felvételi kritériumokkal és a mindenképpen elvégzendő teendővel. Emellett fontos az is, hogy itt van megjelenítve a jelentkezés és az adott dokumentumok leadási határideje, ami azért elengedhetetlen, mert a határidő elmulasztásával sok esetben megghiúsulhat az egész felvételi folyamat.

4.2. AZ ERASMUS PROGRAM KERETÉBEN ÉRKEZŐ HALLGATÓK SEGÍTÉSE EGY HAZAI PÉLDÁN KERESZTÜL

Egy hazai felsőoktatási intézmény (egyetem) esetében vizsgáltuk meg, hogy milyen módon támogatja az a beérkező Erasmusos hallgatókat. Az Erasmusos hallgatók több irányból kapnak segítséget, de a két legkiemelkedőbb, és a csereprogramhoz leginkább kapcsolható, a programkoordinátortól és az ESN diákszervezettől kapott segítség.

4.2.1. Programkoordinátor

Az intézményi programkoordinátorok azok, akik az adott csereprogramokra specializálódva foglalkoznak a külföldi hallgatókkal. A programkoordinátor a Nemzetközi és Innovációs Igazgatósághoz tartozik, melynek feladata az interjúalany elmondása szerint: „az összes csereprogram, az Erasmus kimenő, Erasmus bejövő, Campus Mundi, tengerentúli, minden, ami cserével kapcsolatos, akár bejövő, akár oktatói, akár hallgatói, személyzeti, ez minden rajtunk keresztül megy.”.

Az egyetem rendelkezik nemzetköziesedési stratégiával, a legfrissebbet tavaly előtt (2018-ban) tették közzé, amelyben az egyetem nemzetközi víziója és az esetlegesen fejlesztésre szoruló területek is megjelennek. A programkoordinátorok tisztában vannak a stratégia tartalmával. „És most van egy nemzetköziesedési projektje az egyetemnek és azt mi koordináljuk le. Vannak különböző munkacsoportok, és azt nálunk egyes kollégák koordinálják.” Az interjúalany ismeri az egyetem nemzetköziesedési stratégiáját, és annak megvalósításában szerepet is játszik: „Van öt alprojektje a stratégiának. A szenátus jóváhagyta tavaly májusban. És az öt alprojektnek van két projektfelelőse itt az igazgatóságon. Én például a 4-es munkacsoportnak vagyok a felelőse a munkatársammal, az a kétnyelvűsítése az egyetemnek, ami nagyon sok ilyen altételt tartalmaz.”.

A beérkező hallgatók ügyeinek intézése ezen az irodán keresztül történik, de ki kell emelni, hogy ezeket a hallgatókat ketté lehet bontani: „Erasmusnak mondjuk, de igazából a tengerentúli *bilaterális agreement*-tel (kétoldalú megállapodás) jövők is oda tartoznak. Tehát bejövő cserehallgatóknak hívjuk. Ebben benne van az Erasmus, benne van a tengerentúli kínai hallgató ugyanúgy, mint a német hallgató.”. A programkoordinátorokhoz bármivel tudnak fordulni a programban részt vevő hallgatók. Általában a tanulmányaikkal kapcsolatos ügyekben, illetve más egyetemi adminisztratív problémával kapcsolatban keresik meg őket. A hallgatók sok esetben csoportosan érkeznek az irodába elintézni egy-egy ügyet.

A felvett hallgatókkal a programkoordinátorok veszik fel a kapcsolatot e-mailben. Ekkor küldik el az egyetem által összeállított *Guide*-ot (Útmutató), melyben a hallgatókat érintő legfontosabb információk találhatóak. „Nálunk készült tavaly egy *Survival Guide* (túlélési útmutató az egyetemi élethez), ami így a másfél évnek tapasztalata, hogy én mit éltem meg a hallgatókkal, hogy mi az, ami neki fontos, mi az, ami nekik nem fontos. Most próbáljuk rászórtani őket, hogy azt olvassák is el.” A koordinátorok folyamatosan tartják a kapcsolatot a hallgatókkal az utazásuk előtt, illetve itt tartózkodásuk alatt.

A hallgatók ideérkezése után orientációs hét kerül megrendezésre, amikor az egyetemmel kapcsolatos adminisztratív feladatok elvégzése, mint például a beiratkozás segítése, történik meg. A programkoordinátor inkább a hallgatók tanulmányi problémáival foglalkozik, míg az ESN diákszervezet az Erasmusos hallgatók egyetemi életét teszi színesebbé, változatos programok és csapatépítő tevékenységek biztosításával. A cserehallgatók kétszer jönnek egy évben: „... augusztusban vagy szeptember elején és január vége, február elején. Nekik van egy orientációs tájékoztató, az ESN-ben kapnak mentort, és felkarolja őket tulajdonképpen az ESN.”.

A beérkező hallgatók szinte minden területen segítségre szorulnak, mert egy teljesen más környezetbe, egy teljesen más kultúrába kerülnek, ami sok kihívás elé állítja őket. Azért, hogy csökkentsék a hallgatók kiszolgáltatottságát, megpróbálnak minél több területen támogatást nyújtani számukra.

A programkoordinátorok közös programokat is szerveznek a hallgatóknak, ahol jobban megismerhetik egymást, és ezáltal erősíthetik a csoportkohéziót. Annak ellenére, hogy sok külföldi hallgató érkezik ide, fontosnak tartják, hogy minél inkább éreztessék velük a törődést, hiszen nemcsak a tanulmányokban való teljesítés a fontos, hanem a lelki egészség is, amihez elengedhetetlen, hogy legyen egy biztos pont, akitől tanácsot lehet kérni, és aki foglalkozik a problémájukkal. Az egyetemen működik diáktanácsadó központ, ahova a hallgatók szintén fordulhatnak probléma esetén.

Összességében megállapíthatjuk, hogy a programkoordinátoroknak nagy szerepük van a hallgatók segítésében, hiszen ők azok, akik a sikeres jelentkezéstől kezdve nyomon követik a hallgatók mindennapjait.

4.2.2. Diákszervezet: Erasmus Student Network (ESN)

A beérkező Erasmusos hallgatók esetén a diákszervezetek meghatározó szerepét szintén mélyinterjú keretei között vizsgáltuk. Az ESN

nagy múlttal rendelkező diákszervezet, melynek tagjai önkéntesek, akik a beérkező külföldi hallgatók számára nyújtanak segítséget a mindennapi életben. Az interjúalany elmondása szerint: „... igazából ez egy teljesen önkéntes dolog, egy diákszervezet. Nincsen megmondva, hogy mi konkrétan a feladatunk, hanem ez így kialakult az évek alatt.” A tandemprogram keretében minden külföldi diák kap egy magyar *buddy*-t, egy párt, aki mentorálja, segít neki az itt tartózkodása alatt. „Ilyenekkel a *study coordinatorok* foglalkoznak, hogy hogyan vegyék fel az órájukat, a Neptunt hogy kell használni, meg hivatalos dolgok. Mi pedig, a mindennapi élet dolgaiban segítünk, mint az elején, mikor jönnek, igyekszünk nekik segíteni lakással, ha van kérdésük, vagy, hogy ha olyan kérdéseik vannak, hogy bankszámlát hol érdemes nyitni, vagy telefon szolgáltatót ajánlunk.” Az ESN-nek azért van tandemprogramja, hogy „ne mindent nekünk kelljen, hanem össze vannak párosítva magyar diákokkal, akik szintén önkéntesen jelentkeznek és akkor ilyen kérdéseket nekik is feltehetnek.” Mindig nagyon sok külföldi hallgató érkezik: „Őszi félévben csak Erasmusra 600-an jöttek azt hiszem, tavaszi félévben fele ennyi, de még ehhez jön csomó másik program.”

Az ESN diákszervezet tisztában van az egyetem nemzetköziesedési stratégiájával, aktívan bevonták őket annak végrehajtásába, delegáltak képviseltetik magukat az egyetem stratégiai életében. „Teljesen bevontak, minden munkacsoportból mondták, hogy küldjünk delegáltat, és vagyunk is szerintem a legtöbb csoportban, ha el tudunk menni.”

A beérkező hallgatóknak a legtöbb segítséget az általános papírmunkával, az adminisztrációval, a beiratkozással, a diákigazolvánnyal kapcsolatban, tehát a tanulmányi ügyekben kell nyújtani, azt igénylik leginkább. Ezen kívül a lakhatás az, ami még kritikus pontnak mondható. „A papírmunkák... az biztos, hogy sok van, és erről sokat szoktak tőlünk is kérdezni.”

A felvételi értesítés után, az utazás előtt másfél hónappal, az ESN e-mailben tájékoztatja a beérkező hallgatókat az első programokról, az elérhetőségekről, kiküld egy *Survival Guide*-ot a lakhatásról, a banki ügyekről, az egészségügyről és sok más témáról. „Egy ilyen csináltunk nekik, ebben elég sok minden össze van gyűjtve, egy *Survival Guide*, budapesti tudnivalók...” Csoportokat hoznak létre a közösségi oldalakon (Facebook, WhatsApp) a hallgatók számára, ahol már a megérkezésük előtt kapcsolatba tudnak lépni egymással, és már az indulásuk előtt elkezdhetik kiépíteni a kapcsolati hálójukat. A di-

ákszervezet irodáját is felkereshetik a hallgatók bármilyen kérdés esetén: „Az irodánkban ugye van nyitvatartás is, és akkor is szoktuk mondani, hogy nyugodtan jöjjenek be.” A felmerült kérdésekre az ESN tagjai válaszolnak, illetve a hallgatók közötti interakció is megjelenik, például lakótárskeresés formájában.

A regisztrációs hét előtt megrendezésre kerül a *Hostel Week*, amelynek keretében minden este más helyre látogatnak el a hallgatók, így próbálnak teret adni a személyes kapcsolatok kialakítására. Az orientációs héten a tanulmányi ügyek elintézésén kívül sok más tevékenység is folyik, ilyenkor szokták megrendezni a budapesti városnézést, ahol kifejezetten a magyar ételekkel és kultúrával foglalkoznak. Szerveznek egy hétvégi gólyatábort is, a Balatonon vagy Egerben. Itt a külföldi hallgatók megismerkedhetnek az országgal és a magyar kultúrával, miközben a csoportkohézió is erősödhet. Minden évben szerveznek egy utat külföldre csapatépítő jelleggel, például Krakóba vagy Erdélybe.

A szemeszter folyamán többféle (hetente általában egy-két) programot szerveznek: *Quiz Night*, korcsolyázás, nemzetközi vacsora, látogatás a Parlamentbe. A nemzeti ünnepek alkalmával elmesélik a külföldi diákoknak, hogy milyen események történtek az adott ünnep idején, hogy a cserehallgatók ezáltal mélyebben is megismerkedhessenek a magyar kultúrával.

5. Javaslatok, további kutatási irányok

Azt találtuk, hogy sok esetben nincs az egyetem honlapján külön oldal a nemzetközi szintéről érkező hallgatók számára, holott ez nagymértékben segítené a tájékozódásukat. Más egyetemek legjobb gyakorlatait mindenképpen fontos figyelembe venni a tartalom tervezése során. Például külön listát érdemes megjelentetni az utazás előtti, a tartózkodás alatti és a program végeztével tanácsos vagy kötelezően elvégzendő teendőkről. Ezzel a funkcióval elkerülhető lenne az elvárásokkal és feladatokkal kapcsolatos információs aszimmetria. Beágyazott linkekkel ez akár interaktív is lehetne a részletesebb információkért, illetve megjelölési lehetőséggel, hogy éppen hogy áll a hallgató az adott teendővel.

Munkafolyamat típusú honlapként még fejlettebb változat lehetne az, amikor a beadott dokumentumok alapján a rendszer magától jelöli be az elvégzett feladatokat, és figyelmeztet, ha egy mindenképpen szükséges kötelező feladatot nem csinált meg az adott hallgató. Fontos megemlíteni, hogy az egyetem nem egy különálló, elszige-

telt közeg, több külső erő befolyásolja, melyekből az egyik a kulturális környezet. A honlapon emiatt legyen információ a helyi kultúráról és a legfontosabb nevezetességekről. Szabadidős programok ajánlása, éttermek, szórakozóhelyek feltüntetése is segíthet abban, hogy a külföldről érkező hallgató felkészültebben érkezessen az országba. Azt is fontos kiemelni, hogy több esetben az információ nem explicit módon jelenik meg a honlapokon, vagy azok valamely aloldalán. Ezekben az esetekben a segítő információk egy dokumentumban jelennek meg, de azokat nehezen lehet megtalálni. Ezért fontos, hogy egy letisztult, felhasználóbarát honlapon jelenjenek meg a strukturált információk. Ezt a honlap folyamatos fejlesztésével, tesztelésével lehet elérni, ami mentén a felhasználói élmény javításának is előtérbe kell kerülnie. Érdeemes megvizsgálni az elemzés során az adott honlapokhoz meghatározott értékeket, és a legmagasabbakat jó példának tekinteni.

Komolyabb, intézményi megállapodásokra lenne szükség, például ingatlanügynökségekkel vagy az egészségügy szereplőivel, annak érdekében, hogy minden területen kielégítő segítséget kapjanak a hallgatók.

A diákszervezeteknek a magyar és a külföldi hallgatók közötti szakadékot át kellene hidalni ahhoz, hogy sikeres legyen a külföldi hallgatók integrálása az egyetemi életbe. Erre ugyan vannak már törekvések, például a *buddy*-k, de ezt magasabb szintre kell emelni. Egy olyan motivációs rendszert érdemes kialakítani a hazai és külföldi hallgatók számára, amely ösztönzi őket, hogy interakcióba lépjenek egymással, hogy megismerjék egymás kultúráját.

Jövőbeli kutatási irányként érdemes azt vizsgálni, hogy a javaslatok megvalósításáról milyen véleménnyel lennének a külföldi hallgatók, van-e részükről igény a felmerült problémák megoldására. Érdekes lehet megvizsgálni a külföldi cse-reprogramban részt vevő hallgatók hozzáállását a célországáról való információszerezés kapcsán, majd ez alapján klasztereket alkotni, és később ezzel optimalizálni, szegmensekre szabni az elérhető információt.

Köszönetnyilvánítás

Jelen publikáció az Európai Unió, Magyarország és az Európai Szociális Alap társfinanszírozása által biztosított forrásból az EFOP-3.6.3.-VEKOP-16-2017-00007 azonosítószámú „Tehetségből fiatal kutató – A kutatói életpályát támogató tevékenységek a felsőoktatásban” című projekt keretében jött létre.

Felhasznált irodalom

- BENTAO, Y. (2011): Internationalization at Home. *Chinese Education & Society*. 44(5). pp. 84–96. <https://doi.org/10.2753/CED1061-1932440507>
- BOHN, A. – DAVIS, D. – MEARES, D. – PEARCE, D. (2002): *Global student mobility 2025: Forecasts of the global demand for international higher education*. Sydney: IDP Education Australia.
- CURRIE, J. (1998): Globalization as an analytical concept and local policy response. In: Currie, J. – Newson, J. (eds): *Universities and globalization: Critical perspectives*. Thousand Oaks, CA: Sage. pp. 15–20.
- ELLINGBOE, B. J. (1998): Divisional strategies to internationalize a campus portrait: Results, resistance and recommendations from a case study at a U.S. university'. In: Mestenhauser, J. A. – Ellingboe, B. J (eds): *Reforming the Higher Education Curriculum: Internationalizing the Campus*. Phoenix, AZ: Oryx Press. pp. 198–228.
- ERNSZT, I. – BIRKNER, Z. – KELLER, K. (2016) Cross-border Cooperation between Hungary and Croatia: Connecting People and Traditions. In: Svéhlik Cs. (szerk.): *Útkeresés–Tudomány–Felelősség. Tanulmánykötet: válogatás a 2006 és 2015 között megrendezésre került KHEOPS nemzetközi tudományos konferenciák legszínvonalasabb előadásainak írott verzióiból*. KHEOPS Automobil-Kutató Intézet, Mór. pp. 492–498.
- GÁTI M. – KOLOS K. (2012): Az elektronikus kereskedelem alkalmazása a hazai vállalatok körében – a piacorientáció és a marketingkörnyezet szerepe. *Vezetéstudomány*. 43. pp. 91–97.
- GUMPORT, P. J. – SPORN, B. (1999): Institutional adaptation: Demands for management reform and university administration. In: Smart, J. – Tierney, W. G. (eds): *Higher Education: Handbook of Theory and Research*. 14. Springer, Dordrecht. pp. 103–145. https://doi.org/10.1007/978-94-011-3955-7_3
- GYULAVÁRI T. (2011): A vállalatok árképzési gyakorlata a versenyképesség szolgálatában. *Vezetéstudomány*. 42. (decemberi különszám) pp. 46–52.
- HARARI, M. (1994): Internationalization of Higher Education. In: Postlethwaite, T. N. – Husen, T. (eds): *The International Encyclopedia of Education*. New York: Pergamon. pp. 229–231.
- HARMAN, G. (2004): New directions in internationalizing higher education: Australia's development as an exporter of higher education services. *Higher Education Policy*. 17. pp. 101–120. DOI: 10.1057/palgrave.hep.8300044

- JIANG, X. (2008): Towards the internationalisation of higher education from a critical perspective. *Journal of Further and Higher Education*. 32(4). pp. 347–358. <https://doi.org/10.1080/03098770802395561>
- KASZÁS N. – PÉTER E. – NÉMETH K. (2015a): A tudásátadás különböző formáinak megjelenése a határon átnyúló pályázati projektek esetében. In: Ferencz Á. (szerk.): *II. Gazdálkodás és Menedzsment Tudományos Konferencia: "A vidék él és élni akar"*. Kecskeméti Főiskola Kertészeti Főiskolai Kar. pp. 135–140.
- KASZÁS N. – KELLER K. – BIRKNER Z. (2015b): A felsőoktatási intézmények előtt álló kihívások a magyar-horvát határ mentén. In: Ferencz Á. (szerk.): *II. Gazdálkodás és Menedzsment Tudományos Konferencia: "A vidék él és élni akar"*. Kecskeméti Főiskola Kertészeti Főiskolai Kar. pp. 368–373.
- KNIGHT, J. (1999): Internationalization of higher education. In: Knight, J. (ed): *Quality of internationalization in higher education*. Paris, OECD. pp. 13–18.
- KRISTENSEN, K. H. – KARLSEN, J. E. (2018): Strategies for internationalisation at technical universities in the Nordic countries. *Tertiary Education and Management*. 24(1). pp. 19–33. <https://doi.org/10.1080/13583883.2017.1323949>
- MAJOROS P. (2004): *A kutatómódszertan alapjai*. Perfekt, Budapest.
- MARGINSON, S. (2007): "One little piece of endless sky ..." Global flows and global field: Imagining worldwide relations of power in higher education. Paper presented at the ESRC-funded seminar series: 'Geographies of knowledge/Geometries of power: Global higher education in the 21st century', February 5-7. Gregynog, Wales.
- NÉMETH K. (2017): *Vidéki térségek innovációs kihívásai – Megújuló energia alternatívák*. Pannon Egyetemi Kiadó, Veszprém.
- PÉTER E. (2018): Hatékonyan élni a digitális világban: Az intellektuális tőke, mint vállalkozást dinamikus összetartó erő. In: Gaál Z. (szerk.): *Élni és dolgozni a digitális világban*. Kőszeg: Felsőfokú Tanulmányok Intézete. pp. 87–109.
- POPE, C. – ZIEBLAND, S. – MAYS, N. (2000): Qualitative research in health care. Analysing qualitative data. *BMJ Clinical Research*. 320(7227). pp. 114–116. DOI: 10.1136/bmj.320.7227.114
- POWERS, B. – KNAPP, T. (2006): *Dictionary of Nursing Theory and Research*. New York: Springer Publishing Company.
- SMITH, S. (1991): *Report of the Commission of Inquiry on Canadian University Education*. Ottawa: Association of Universities and Colleges of Canada.
- SPORN, B. (1999): Current issues and future priorities for European higher education systems. In: Altbach, P. G. – Peterson, P. M. (eds): *Higher Education in the 21st Century: Global Challenge and National Response*. New York: Institute of International Education. pp. 67–77.
- WANG, Y. J. – GAO, Y. M. (2000): Higher Education Internationalization: An Important Topic of Chinese Higher Education Development In The Twenty-First Century. *Research on Education Tsinghua University*. 2. pp. 13–16.
- WARWICK, P. – MOOGAN, Y. J. (2013): A comparative study of perceptions of internationalisation strategies in UK universities. *Compare: A Journal of Comparative and International Education*. 43(1). pp. 102–123. <https://doi.org/10.1080/03057925.2013.746573>

Internetes források

- BUDAPESTI CORVINUS EGYETEM (2018): *A Budapesti Corvinus Egyetem Nemzetköziesedési Stratégiája*. http://www.uni-corvinus.hu/fileadmin/user_upload/hu/kozponti_szervezeti_egysegek/rektori_hivatal/files/szabalyzatok/BCE_Nemzetkoziesedesi_Strategia_2018_majus_8.pdf, Letöltve: 2019. március 10.
- EGRON-POLAK, E. – HUDSON, R. (2014): *Internationalization of Higher Education: Growing expectations, fundamental values*. IAU 4th global survey. Executive summary. <https://iau-aiu.net/IMG/pdf/iau-4th-global-survey-executive-summary-2.pdf>, Letöltve: 2019. március 1.
- MITCHELL, D. E. – NIELSEN, S. Y. (2012): Internationalization and Globalization in Higher Education. In: Cuadra-Montiel, H. (ed): *Globalization – Education and Management Agendas*. IntechOpen. pp. 3–18. DOI: 10.5772/48702. <https://www.intechopen.com/books/globalization-education-and-management-agendas/internationalization-and-globalization-in-higher-education>, Letöltve: 2019. március 10.
- TEMPUS KÖZALAPÍTVÁNY (2019): *ERASMUS+ program*. <https://tka.hu/palyazatok/108/-erasmus>, Letöltve: 2019. március 10.